



E-3965

23 NOV 2022



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2022 PARA EL PAGO DE LA ASIGNACIÓN POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL ARTÍCULO 6° DE LA LEY N°19.553, DE LA SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO, DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, DEL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO, DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL.

DECRETO EXENTO N° 195

SANTIAGO, 23 NOV 2022

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 32 N°6 de la Constitución Política de la República de Chile; en la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N°19.880, de bases de los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado; en el artículo N°6 de la ley N°19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; en el artículo primero N°3 de la ley N°19.882 y en el artículo primero N°2 de la ley N°20.212; en el decreto supremo N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento a que se refiere el artículo 6° de la ley N°19.553; en el decreto N°465, de 2021, del Ministerio de Hacienda, que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2022; en el decreto supremo N°19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el decreto exento devuelto sin tramitar N°125, de 15 de julio de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que estableció objetivos de gestión año 2022 para el pago de la asignación por desempeño institucional correspondiente al artículo 6° de la ley N°19.553 a los Servicios que indica; en la carta N°194, de 13 de septiembre de 2022, de la Jefa del Subdepartamento de Gestión Pública de la Dirección de Presupuestos y en las resoluciones N°7 y N°6, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención de trámite de toma de razón en las materias que se indican; y,

CONSIDERANDO:

1. Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del sector público, esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de su gestión.
2. Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al (la) Ministro(a) del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de gestión, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza que permitan la medición de su grado de cumplimiento; todo ello sobre la base de un Programa Marco.
3. Que el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2022 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por el decreto N°465, de 20 de octubre de 2021, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministro del Interior y Seguridad Pública y por el Ministro Secretario General de la Presidencia.
4. Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, se informó al Ministro de Hacienda para que este analizara su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

5. Que la formulación del PMG 2022 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en los certificados que a continuación se señalan:

Servicio	N° Certificado
Subsecretaría del Trabajo	17175
Dirección del Trabajo	17342
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	17171
Dirección General del Crédito Prendario	17167
Subsecretaría de Previsión Social	17173
Instituto de Previsión Social	17169
Instituto de Seguridad Laboral	17344

6. Que el artículo 6° de la ley N°19.553, modificado por el artículo 82° de la ley N°21.306, establece que un decreto supremo del Ministerio del ramo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fijará los objetivos de gestión por alcanzar para los Servicios en cada año.

7. Que procede fijar, mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2022 para la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral.

8. Que, mediante carta N° 60, de 16 de marzo de 2022, la Jefa del Subdepartamento de Gestión Pública de la Dirección de Presupuestos, devolvió sin tramitar al Ministerio del Trabajo y Previsión Social el decreto exento N° 303, de 30 de diciembre de 2021, que estableció objetivos de gestión año 2022 para el pago de la asignación por desempeño institucional correspondiente al artículo 6° de la ley N° 19.553 para la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

9. Que el precitado decreto fue devuelto sin tramitar con el propósito que se dicten nuevos decretos en forma separada por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por el Ministerio de Defensa Nacional y por el Ministerio de Interior y Seguridad Pública, para los servicios dependientes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, CAPREDENA y DIPRECA, respectivamente.

10. Que, por lo expuesto, se dictó el decreto exento N°89, de 6 de abril de 2022, que determinó los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2022 para el pago de la asignación por desempeño institucional correspondiente al artículo 6° de la ley N°19.553 a los servicios dependientes y relacionados con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, conforme con lo indicado en la citada carta de 16 de marzo de 2022.

11. Que, por carta N°132, de 30 de mayo de 2022, el Subdepartamento de Gestión Pública de la Dirección de Presupuestos devolvió sin tramitar el antedicho decreto, en atención a las observaciones que formuló, las que subsanadas permitieron la dictación del decreto N°125, de 15 de julio de 2022, que fijó los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2022, para el pago de la asignación por desempeño institucional correspondiente al artículo 6° de la ley N°19.553 respecto de los servicios dependientes y relacionados con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

12. Que luego, por carta N° 194, de 13 de septiembre de 2022, el referido Subdepartamento de Gestión Pública de la Dirección de Presupuestos devolvió sin tramitar al ministerio del ramo, el precitado decreto formulando nuevas observaciones, cuya subsanación determinó la dictación del presente acto administrativo, que establece los objetivos de gestión a alcanzar en el año 2022 para el pago de la asignación por desempeño institucional correspondiente al artículo 6° de la ley N°19.553, en los términos que indica.

13. Que en conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la ley N°19.880, el presente decreto se dictará con efecto retroactivo debido a la fecha de su emisión.

DECRETO (E):

Artículo 1°: ESTABLÉCENSE para la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral, los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2022:

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

PARTIDA 15

SERVICIO SUBSECRETARIA DEL TRABAJO

CAPÍTULO 01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores		
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	3		
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	3		
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40,00	2		
Total				100,00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que egresaron de la etapa de capacitación en el año t, respecto del total de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que ingresaron a la etapa de capa	(Número de beneficiarios(as) de los programas de Fomento a la Empleabilidad que egresaron de la etapa de capacitación en el año t/Número de beneficiarios(as) de los programas de Fomento a la Empleabilidad que ingresaron a la etapa de capacitación en el año t)*100	85.77 % [(2230.00 /2600.00)*100]		10,00	1
2	Porcentaje de participantes egresados de actividades ejecutadas por el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas, respecto del total de inscritos en las Actividades del Fondo, para el año t	(Total de participantes egresados de Actividades ejecutadas por el Fondo en año t /Total de participantes inscritos en Actividades de Formación ejecutadas por el Fondo en año t)*100	96.58 % [(1835.00 /1900.00)*100]		10,00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género	37.5 % [(3.0 /8.0)*100]		5,00	

implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	25,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	135.32 % [(2748456.00 /2031054.00)*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	43.3 % [(13.0 /30.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
----	----------------------	---------	------	------	------------	------

1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	X	25,00
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(6.00 /6.00)*100]	15,00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	<p>Realizar una actividad de capacitación de al menos 16 horas de duración, dirigida a 15 personas, correspondiente al 5% del personal (calidad jurídica de planta, contrata, honorarios u otros) de la institución, considerando la cantidad efectiva de personas al 31 de octubre de 2021.</p> <p>Esta actividad abordará la perspectiva de género en la identificación, creación e implementación de mecanismos de coordinación, información y comunicación para la aplicación de la perspectiva de género en el quehacer institucional y estará incorporada en el Plan Anual de Capacitación 2022 de la Subsecretaría. Los contenidos del curso serán aprobados con la red de Expertas previo a su realización de la capacitación.</p>
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Incorporación de incentivo de género en las bases de licitación 2022 de los programas Servicios Sociales y Diálogo Social, mediante puntaje adicional en las pautas de evaluación respectivas.</p> <p>Para el caso de Servicios Sociales, puntaje adicional a oferentes que integran equipo con experiencia en género, y para Mesas de Diálogo puntaje adicional a aquellos oferentes que incorporan mujeres o trabajadoras de las organizaciones sindicales y/o empresariales que conforman el programa Diálogo Social.</p>

- 3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. Incorporar en los 4 sistemas de información de la Subsecretaría del Trabajo, datos de personas desagregadas por sexo, y estadísticas que dispongan dicha información y desarrollen análisis de género, cuando corresponda.

Dichos sistemas son: Sistema ProEmpleo, Sistema Diálogo Social, Sistema de Información Laboral (SIL) y Bolsa Nacional de Empleo (BNE).

Notas:

- 1 Se considera como Programas de Fomento a la Empleabilidad a los siguientes: Apoyo al Empleo Sistema Chile Solidario, Servicios Sociales Línea Subsecretaría del Trabajo (ex Línea Regular) y Mejora a la Empleabilidad de Artesanos y Artesanas Tradicionales de Zonas Rurales.

La medición del indicador se realizará hasta el 30 de noviembre de año t, debido a que se requieren al menos 30 días para que los Ejecutores envíen la información, y ésta sea analizada en ProEmpleo de la Subsecretaría del Trabajo.

- 2 Las Actividades del Fondo de Formación Sindical y relaciones Laborales Colaborativas (FFS) incluidas en esta medición se componen de escuelas, seminarios, cursos, talleres, entre otras actividades.

Los criterios generales para la asignación de los recursos del FFS, de acuerdo a la Ley 20.940, que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales, son determinados por el Consejo Superior Laboral (CSL), que es un ente tripartito y externo a la SUBTRAB. Por lo anterior, año a año puede variar el criterio del CSL en la asignación de tales recursos, y la SUBTRAB debe acogerse a dichos lineamientos.

Se entiende por participantes inscritos a aquellas personas matriculadas (trabajadores, empresarios, sindicalistas, asistentes, entre otros) que asisten a las Actividades ejecutadas por el FFS y que cuenten con al menos un 50% de la asistencia total de la actividad en la que participan.

Se entiende por participantes formados a aquellos participantes inscritos que cumplen con los requisitos de egreso o de aprobación exigidos por cada actividad en la que participan.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

PARTIDA 15

SERVICIO DIRECCION DEL TRABAJO

CAPÍTULO 02

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores		
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35,00	3		
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20,00	3		
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45,00	5		
	Total			100,00	11

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t)*100	77 % [(1224 /1589)*100]		15,00	1
2	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones.	(Número total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t / Número total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t)*100	23 % [(16960 /73739)*100]		10,00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	119.06 % [(15504864380.00 /13022754000.00)*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	57.7 % [(75.0 /130.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del	(Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el periodo t	5 días [(450000 /90000)]		10,00	3

	sitio web institucional, en el año t	/Nº Total de consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t)		
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	X	15,00
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	82.84 % [(3601.00 /4347.00)*100]	5,00
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	90.00 % [(8550.00 /9500.00)*100]	5,00
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	96.67 % [(58.00 /60.00)*100]	10,00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	15% de dirigentes sindicales mujeres capacitadas en más de una oportunidad, en temáticas de interés general y específicas, promoviendo la formación integral e incentivando la participación continua de las dirigentes sindicales en el tiempo, respecto del total de dirigentes sindicales mujeres vigentes en el año t.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	100% de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en sectores económicos donde más denuncias de mujeres se registraron en el año 2021, respecto de un máximo de 85 fiscalizaciones de oficio por programa planificadas en sectores económicos donde más denuncias de mujeres se registraron en el año 2021, donde la definición de los sectores a considerar se ejecutará en base a los registros administrativos que mantiene la Dirección del Trabajo y se dará cuenta de ello en el informe del programa de fiscalización.
3	Legislación/y/o normativas, con perspectiva de género.	100% de informes de pronunciamientos jurídicos calificados con enfoque de género, respecto de un máximo de 2 informes.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Elaboración de reporte e infografía con estadísticas acerca de la distribución de las posiciones de liderazgo sindical según sexo, analizando las diferencias regionales y sectoriales más relevantes.

Notas:

1. Se entenderá como asistencia técnica a la negociación colectiva, aquella actividad, presencial o remota, realizada durante el año en curso, donde participen uno o más empleadores y/o uno o más sindicatos.
2. El numerador se compone de todos aquellos procesos de negociación colectiva reglada, iniciados y terminados durante el año 2022, en que el Servicio otorga asistencia técnica, presencial o remota, a los empleadores y/o sindicatos que forman parte de la negociación, antes o durante la fecha de suscripción y depósito del contrato colectivo.
3. En consecuencia, las asistencias realizadas con posterioridad a la suscripción del contrato colectivo no serán contabilizadas dentro del numerador. Si las partes se desisten del proceso reglado y suscriben un convenio colectivo o modifican el instrumento vigente, tampoco será contabilizada la asistencia técnica efectuada.
4. El denominador en la medición lo constituyen la totalidad de procesos de negociación colectiva reglada, originados por la presentación de un proyecto de contrato colectivo desde el 1° de enero del 2022 por uno o más sindicatos a uno o más empleadores, que

hayan culminado con la suscripción y depósito de un contrato colectivo a más tardar el 31 de diciembre 2022.

5. No se contabilizarán dentro del denominador los procesos de negociación colectiva reglada cuya forma de cierre en sistema informático sea: desistido; instrumento no afinado; error de registro; y sin información.

6. Los tipos de sindicatos que se consideran para efectos del indicador son: Sindicato empresa; Sindicato Interempresa; Sindicato Transitorio y de Establecimiento.

2

1. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones (solicitadas y de oficio por programa) activadas y revisada/visada en el año t (2022).

2. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa activadas y revisada/visada en el año t (2022).

3. Fiscalizaciones de Oficio por Programa: Son fiscalizaciones que se originan por disposición del Servicio, ya sea desde el nivel Nacional o Regional según el ámbito que abarque, con la finalidad de intervenir, en forma planificada, organizada y sistemática, a un conjunto de empleadores seleccionados mediante variables tales como sector geográfico, actividad económica, riesgo de infraccionalidad u otra, o la combinación de ellas.

4. Fiscalización Activada: Corresponde al estado inicial de una fiscalización, que se produce al momento en que se ingresan en el sistema informático, antecedentes que dan cuenta del posible incumplimiento a la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.

5. Fiscalización Revisada/Visada: Corresponde al estado final de una fiscalización, el que adquiere una vez que la jefatura respectiva ha revisado y aprobado los aspectos formales y de fondo de contenidos en el expediente elaborado por el inspector.

6. Tanto para el numerador como para el denominador, se incluyen las fiscalizaciones electrónicas.

7. Tanto para el numerador como para el denominador, se incluyen las fiscalizaciones ejecutadas por la Oficina N° 1388, Dirección Nacional.

3

1.-Las consultas escritas son ingresadas por los usuarios a través del formulario existente en el Centro de Consultas del Sitio Web de la Dirección del Trabajo, en "Envíe su Consulta".
2.-El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año 2022.
3.-Los tiempos de respuestas son en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábado, domingo y festivos).

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 SERVICIO SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO

PARTIDA 15
 CAPÍTULO 05

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30,00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45,00	4
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t	(Número de personas que aprueban los cursos de capacitación del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t/Número de personas beneficiarias que realizan cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios en año t)*100	73.0 % [(4083.0 /5593.0)*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		15,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	144.24 % [(14184620073.00 / 9834062940.00)*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	45.3 % [(29.0 / 64.0)*100]		15,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1		X	15,00	

		a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	74.96 % [(497.00 /663.00)*100]	15,00
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.40 % [(80484.00 /82632.00)*100]	5,00
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(17.00 /17.00)*100]	10,00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
------------------------------	-------------------

Medidas de Equidad de Género

4

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Aumentar el número de funcionarios/as con capacitación en género, de acuerdo con el nivel de conocimiento que presenten en la materia (básico y avanzado) mediante capacitación en género básico al 80% de los/as funcionarios/as que ingresen a la institución hasta el mes de octubre del año t,

		y capacitación avanzada en género a 20 funcionarios del Servicio, definidos por la Comisión para la Equidad de Género.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Reporte de seguimiento del porcentaje de personas colocadas, con desagregación por sexo y análisis de género, de los programas 2021 Capacitación en Oficios y Fomil y revisión de la información generada por este indicador en últimos 3 años.
3	Legislación/y/o normativas, con perspectiva de género.	Capacitación al 75% de fiscalizadores en normativa del Servicio: Protocolos de denuncia de situaciones abuso sexual en espacios de capacitación, Manual de Acoso Laboral y Sexual, y Manejo de información sensible
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Análisis de la participación por sexo y perspectiva de género en los cursos de capacitación de los Programas Fómrate para el Trabajo, Despega Mipe y Reinvéntate.

Notas:

- 1 El numerador corresponde a personas capacitadas, es decir, aquellas que aprueban la fase lectiva de un curso de capacitación durante el año t, independiente de su fecha de inicio. El denominador corresponde al total de personas que finalizan un curso de capacitación durante el año t, independiente de su fecha de inicio y de las cuales se dispone información de su estado de situación final. De acuerdo con la normativa del Programa un participante podría registrar estado de situación final en uno o más cursos durante el año t.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 SERVICIO DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO

PARTIDA 15
 CAPÍTULO 04

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20,00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40,00	4
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t)*10.000 (operaciones)	0.17 % [(14.00 /824403.00)*10000.00]		20,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0)*100]		20,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el		X	10,00	

		Servicio en el periodo t		
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	137.00 % [(6673338500.00 / 4871050000.00)*100]	5,00
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	38.2 % [(13.0 / 34.0)*100]	5,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas		X	10,00	

		entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	94.00 % [(94.00 /100.00)*100]	5,00
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.65 % [(146.00 /148.00)*100]	15,00
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	80.00 % [(8.00 /10.00)*100]	10,00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Difundir a través de un boletín informativo interno y en forma trimestral, las estadísticas desarrolladas por el servicio durante el periodo 2022, con información segregada por sexo.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Aplicar durante el año 2022, una encuesta de satisfacción de usuarias/os a través de call center, para recoger información diferenciada por sexo, que considere ámbitos como, motivación para acceder al crédito, nivel de conocimiento de OIRS e información disponible y uso de canales de información.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Preparación de informes estadísticos trimestrales durante el periodo 2022, desagregado por sexo con análisis de género.

Notas:

- 1 El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida, daño total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

PARTIDA 15

SERVICIO SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL

CAPÍTULO 03

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	55,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15,00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30,00	2
Total		100,00	7

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de asistentes a las charlas de educación y/o capacitación con nota promedio igual o superior a 5, del Plan Nacional de Educación Previsional.	(Número de asistentes a charlas de educación y/o capacitación con nota promedio igual o superior a 5 en conocimiento previsional en el año t/Número de asistentes a charlas de educación y/o capacitación que responden la encuesta de conocimiento previsional en el año t)*100	86 % [(430 /500)*100]		25,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		30,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	190.00 % [[2688515.00 / 1415008.00]*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	47.4 % [(9.0 / 19.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	100.00 % [(25.00 / 25.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites	$(\text{N° de trámites digitalizados al año t} / \text{N° total de trámites}) * 100$	100.00 % [(2.00 / 2.00)*100]		25,00	

identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t

identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
------------------------------	-------------------

Medidas de Equidad de Género

4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	La Subsecretaría de Previsión Social realizará a lo menos dos actividades de difusión con enfoque de género del procedimiento MALS en situaciones de maltrato, acoso laboral y sexual. Como medio de verificación se presentará un informe que detalle las actividades realizadas durante el año.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Para el año 2022 se realizará una capacitación de nivel avanzado de un mínimo de 16 horas de duración. La temática y el público objetivo serán definidos en el Programa de Género 2022
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	La Subsecretaría garantizará la visibilización de la mujer en igualdad respecto a hombres, utilizando lenguaje e imágenes no sexistas y sin estereotipos en las piezas comunicacionales y de difusión. Como medio de verificación, se realizará un informe de Comunicación y Difusión con enfoque de género que dé cuenta de la o las campañas realizadas y de las presentaciones de educación previsional con enfoque de género utilizadas en el año en curso.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Para el año 2022, a lo menos uno de los estudios programados por la Dirección de Estudios Previsionales, considerará enfoque de género en su estructura, bases de datos, análisis y en sus resultados. Este estudio puede considerar tanto temáticas previsionales como de seguridad social, dependiendo de los requerimientos de la autoridad. Medio de verificación: Estudio con enfoque de género.

Notas:

- 1 Para el cálculo del indicador, se consideran a las personas que participan en las actividades de educación previsional y que responden completamente la evaluación de conocimiento realizada al finalizar la actividad.
Se entenderá como nota promedio al promedio de una o más evaluaciones realizadas en las actividades de educación previsional.

Las especificaciones respecto a las charlas y/o capacitación del Plan Nacional de Educación Previsional será aprobado por el Jefe de Servicio durante el primer semestre, en el señalará los grupos específicos a capacitar para el año en curso (año t).

Población objetiva: Trabajadores independientes, mujeres, jóvenes (estudiantes y/o trabajadores jóvenes), funcionarios públicos, líderes sociales, gremiales y sindicales.

Alcance de la medición: Medirá el nivel de conocimiento de los asistentes que responden la encuesta en charlas de educación y capacitación directas realizadas por la Subsecretaría de Previsión Social.

Cobertura: participantes de charlas y capacitaciones en materia de educación previsional en las 15 regiones del país.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 SERVICIO INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

PARTIDA 15
 CAPÍTULO 09

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15,00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	38,00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	47,00	4
Total		100,00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		15,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 38,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t +	132.00 % [(95822899.00 /72593105.00)*100]		8,00	

		gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100			
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	54.0 % [(135.0 /250.0)*100]		15,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 47,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en el año t	Sumatoria de días de trámites de las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo finalizados en el año t/Número total de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo finalizadas en el año t	27.00 días [2232900.00 /82700.00]		16,00	1
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución		X	16,00	

		(% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	X	8,00
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	93.75 % [(45.00 /48.00)*100]	7,00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Seguimiento y evaluación de la disminución y/o superación de inequidades, brechas, barreras de género visibilizadas en el diagnóstico de género y procesos de auditorías asociados al Sistema de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (instancias de mejoras, hallazgos y no conformidades).
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	<p>Capacitación nivel avanzado, orientada al funcionariado, en roles de coordinación de procesos relacionados a la NCH 3262, equipo de auditoras/es de la NCH 3262, Equipo Técnico de Género. Capacitación avanzada en la temática masculinidades, orientada al funcionariado en roles de coordinación de procesos relacionados a la NCH 3262, equipo de auditoras/es de la NCH 3262, Equipo Técnico de Género. Meta: 100%. Operando de la meta: 25/25.</p> <p>Capacitación nivel básico, orientada al funcionariado en general y coordinadoras/es de Género regionales. Capacitación básica en la temática de masculinidades, orientada al funcionariado en general y coordinadores de género regionales. Meta 100%. Operandos de la meta: 30/30. Estas instancias de capacitación serán</p>

incluidas en el Plan Anual de Capacitación (2022).

Los Contenidos serán aprobados por la Red de Género antes de la implementación de la medida.

- | | | |
|---|--|---|
| 3 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | Elaboración de estrategia de comunicación con perspectiva de género, en temáticas de Violencia de Género y Masculinidades y Publicación en página web institucional e intranet de al menos dos productos digitales de la estrategia elaborada. |
| 4 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. | Elaboración de Estudio de Género en Masculinidades presentes en el Instituto de Previsión Social. Objetivo General: Conocer los procesos de significación que instituyen lo masculino, y las masculinidades, con la consecuencia de configurar identidades, subjetividades, prácticas, relaciones sociales diversas, incluyendo relaciones de poder y resistencia al interior del IPS, que actúan como barreras e inequidades para el desarrollo de una cultura de igualdad |

Notas:

- 1 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres chilenas o extranjeras de 65 o más años que lo soliciten, que cumplan con el requisito de permanencia en el país que la norma señala, y que solo se encuentren afiliadas al DL 3500, o sin ser afiliadas al DL 3500, sean beneficiarias de una pensión básica solidaria de vejez o que perciban una pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario, en los términos que la Ley 20.255 lo señale.

Para las madres afiliadas al DL 3500, se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. Si se trata de una madre beneficiaria de PBS de vejez la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con la PBS, de igual manera, para las madres beneficiarias de pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con el aporte previsional solidario.

Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo de la bonificación. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo con las fechas requeridas por el calendario de los procesos de pagos, los cuales a su vez se ejecutan en forma anticipada, al objeto de disponibilizarlo en las respectivas Entidades Pagadoras, como las que se pagan a través del IPS junto a las PBS o APS de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 SERVICIO INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

PARTIDA 15
 CAPÍTULO 10

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores		
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40,00	2		
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15,00	3		
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45,00	3		
Total				100,00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días.	(Número de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días corridos en el año t/Número de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) recepcionadas por el Instituto en el año t)*100	91.72 % [(21307.00 /23230.00)*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		30,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left(\frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	135.00 % [(15383108.00 / 11394895.00)*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$\left(\frac{\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas}}{\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}} \right) * 100$	60.0 % [(96.0 / 160.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1		X	35,00	

		a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100		X 5,00
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(23.00 /23.00)*100]	5,00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una capacitación en materia de género nivel básica con una duración mínima de 8 horas dirigida a 10 jefaturas o personas funcionarias que tengan a su cargo equipos de trabajo (calidad jurídica de planta o contrata). La capacitación estará incorporada en el Plan Anual de Capacitación y los contenidos serán aprobados con la Red de Expertas previo a la ejecución de la capacitación.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Diseñar un plan de difusión interna con perspectiva de género vinculado al ámbito de gestión y desarrollo de personas. El Departamento de Gestión de Personas construirá el plan a partir de un diagnóstico de los principales ámbitos a priorizar para la implementación de las actividades. El plan de difusión se implementará en el transcurso del año.

Notas:

- 1 La resolución de calificación es el documento que cierra el ciclo en la determinación si el accidente ocurrido y denunciado al Instituto corresponde a un accidente a causa o con ocasión del trabajo o es de tipo común, esta resolución activa el procesamiento de los beneficios económicos que ha de recibir el trabajador/a accidentado/a en caso de ser declarado accidente del trabajo, por tanto, es fundamental su tramitación para el trabajador/a. En este marco el flujo de medición del indicador se inicia con la recepción de la denuncia por parte del organismo administrador, gatillada por la denuncia del accidente realizada por el trabajador/a o quien tome conocimiento de éste, hasta la fecha de generación de la Resolución de Calificación (fecha de la resolución), midiendo por tanto el flujo interno del proceso, considerando el universo de denuncias presentadas al Instituto durante el año de medición. Respecto del alcance, el indicador excluye de su medición a los trabajadores/as enfermos por COVID - 19, pues según legislación nacional vigente su calificación corresponde a enfermedades profesionales. Con relación a los aspectos técnicos su cobertura es nacional, está medido sobre días corridos, y su período de medición es enero a diciembre del año t.

Artículo 2°: ESTABLÉCENSE para la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral, las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	CAPÍTULO	04

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar las 2 unidades de Copiapó y Punta Arenas en el total de las unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl .

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DEL TRABAJO	CAPÍTULO	02

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar 15 unidades del total de las 119 unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl , en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de Eficiencia Energética, informando su consumo energético, sin considerar "31" unidades del total de las unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl, en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El servicio compromete el objetivo de gestión Calidad de Servicio, de acuerdo con el programa marco 2022, no obstante, el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t, se compromete a medir correctamente.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin

considerar las unidades de Antofagasta, Valparaíso y Huérfanos 1273, Santiago, del total de las unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl, ya que, en estos casos las unidades son administradas por la Subsecretaría del Medio Ambiente, el Instituto de Previsión Social y Subsecretaría de Previsión Social respectivamente, responsables de la recepción de boleta y reporte de consumos de energía en la plataforma gestionaenergia.cl.

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

PARTIDA 15

SERVICIO SUBSECRETARIA DEL TRABAJO

CAPÍTULO 01

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar 7 unidades del total de las unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl, en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión No. 3 (Calidad de los Servicios), de acuerdo al Programa Marco 2022, no obstante, el Indicador 'Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t' se compromete a medir correctamente.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional el indicador Índice de Eficiencia Energética, informando su consumo energético, sin considerar 32 unidades del total de las 49 unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl durante el mes de diciembre de 2021, en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de Servicio, de acuerdo con el Programa Marco 2022, no obstante, el Indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t se compromete a medir correctamente.

Artículo final: OTÓRGASE efecto retroactivo al presente decreto, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la ley N°19.880.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE
"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"**


JEANNETTE JARA ROMÁN
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL


MARIO MARCEL CULLELL
MINISTRO DE HACIENDA


María Elizabeth Soto Parada
Subsecretaría del Trabajo (S)

Distribución:

- Gabinete Ministra del Trabajo y Previsión Social
- Gabinete Subsecretario del Trabajo
- Gabinete Subsecretario de Previsión Social
- Auditoría Ministerial
- División Jurídica Subsecretaría del Trabajo
- División Fiscalía Subsecretaría de Previsión Social
- División de Administración y Finanzas Subsecretaría del Trabajo
- Dirección de Administración y Finanzas Subsecretaría de Previsión Social
- Oficina de Partes

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento,